
L'intimidation sur les lieux de travail

Qu'est-ce que l'intimidation sur les lieux de travail?

On considère en général que l'intimidation consiste en des actions ou des commentaires pouvant blesser mentalement ou isoler une personne. Elle peut aussi s'accompagner de contacts physiques négatifs. L'intimidation est habituellement un comportement qui se répète et qui vise à effrayer, offenser, abaisser ou humilier une personne ou un groupe de personnes. On dit parfois qu'il s'agit d'une affirmation de pouvoir par l'agression.

L'intimidation est-elle un problème sur les lieux de travail?

À l'heure actuelle, peu de textes législatifs canadiens portent sur l'intimidation au travail. La *Loi sur les normes du travail* du Québec parle de « harcèlement psychologique ». Certains gouvernements ont des lois sur la violence au travail qui incluent l'intimidation. De plus, les employeurs sont en devoir de protéger leurs employés contre les risques présents sur les lieux de travail, qu'ils soient physiques ou mentaux. Les employeurs décident souvent de s'attaquer à ce genre de problèmes parce que les préjudices physiques ou mentaux subis par leurs employés peuvent être « coûteux » pour l'entreprise.

En général, il peut y avoir des divergences d'opinions et même des conflits sur les lieux de travail. Toutefois, les comportements déraisonnables, offensants ou blessants ne doivent pas être tolérés.

Exemples d'intimidation

L'intimidation est une forme d'agression, mais les actes d'intimidation peuvent être évidents ou subtils. Il est important de noter que la liste ci-dessous n'est pas une liste de contrôle, et qu'elle n'est pas exhaustive. Il s'agit d'exemples d'intimidation pouvant se produire sur les lieux de travail. Il ne faut pas oublier que l'intimidation est en général constituée d'un modèle de comportement à répétition, entraînant un ou plusieurs incidents.

L'intimidation peut se manifester par les actes suivants :

- répandre des rumeurs méchantes, des commérages ou des insinuations mensongères
- exclure ou isoler quelqu'un sur le plan social
- effrayer une personne
- saper le travail d'une personne ou empêcher délibérément celle-ci de faire son travail
- maltraiter ou menacer de maltraiter physiquement quelqu'un
- enlever des responsabilités à quelqu'un sans raison
- changer constamment les règles qui régissent le travail
- établir des échéances impossibles à respecter afin que la personne échoue
- dissimuler l'information nécessaire ou donner délibérément des renseignements erronés
- faire des plaisanteries manifestement offensantes oralement ou par courriel
- s'immiscer dans la vie privée d'une personne, en l'importunant, en l'épiant ou en la harcelant
- donner des tâches ou des responsabilités déraisonnables à une personne de façon à créer un stress indu

L'intimidation sur les lieux de travail (2)

- ne pas confier assez de travail à quelqu'un, ce qui entraîne chez la personne le sentiment d'être inutile
- crier ou jurer
- critiquer une personne de façon persistante ou constante
- rabaisser les opinions d'une personne
- punir une personne sans raison
- bloquer les demandes de formation, de congé ou de promotion
- trafiquer les effets personnels ou l'équipement de travail d'une personne

Il est parfois difficile de savoir si l'intimidation existe sur un lieu de travail. De nombreuses études ont conclu que la limite entre une gestion ferme et l'intimidation est ténue. Si les commentaires sont objectifs et constructifs, il ne s'agit pas, en général, d'intimidation, mais d'un effort pour aider les employés à mieux travailler.

Lorsque vous vous demandez si vous êtes en présence d'un acte ou d'une déclaration pouvant passer pour de l'intimidation, faites le test de la « personne raisonnable ». Est-ce que la plupart des gens considéreraient que l'acte ou la déclaration est inacceptable?

De quelle façon les personnes peuvent-elles réagir à l'intimidation?

Les personnes visées par l'intimidation peuvent avoir toutes sortes de réactions, dont les suivantes :

- état de choc
- colère
- sentiment de frustration ou d'impuissance
- sentiment accru de vulnérabilité
- perte de confiance
- symptômes physiques, tels les suivants :
 - troubles du sommeil
 - perte d'appétit
- symptômes psychosomatiques, tels les suivants :
 - maux d'estomac
 - maux de tête
- panique ou anxiété, surtout à l'idée d'aller au travail
- tension et stress en famille
- impossibilité à se concentrer
- moral très bas et productivité en baisse

Quelles peuvent-être les conséquences de l'intimidation sur les lieux de travail?

L'intimidation touche la « santé » globale des organisations. Un lieu de travail « malsain » peut avoir de nombreux effets, et notamment :

- une augmentation de l'absentéisme
- une augmentation du roulement de personnel
- une augmentation du stress

L'intimidation sur les lieux de travail (3)

- une hausse des dépenses engagées pour les programmes d'aide aux employés, le recrutement, etc.
- une augmentation des risques d'accidents ou d'incidents
- une baisse de la productivité et de la motivation
- une baisse de moral
- une mauvaise réputation pour l'entreprise et une baisse de confiance de la part des consommateurs
- un service à la clientèle moins bon

Que faire si vous pensez être victime d'intimidation?

Si vous pensez être victime d'intimidation, de discrimination, de mauvais traitement ou de harcèlement, sous quelque forme que ce soit, lisez les conseils ci-dessous.

À faire :

- Dire **fermement** à la personne que son comportement est inacceptable et lui demander d'arrêter. Vous pouvez demander à un superviseur ou à un représentant syndical d'être là quand vous parlez à la personne.
- **Écrire** les faits dans un journal quotidien, en notant bien :
 - la date, l'heure et les détails de l'incident autant que possible,
 - les noms des témoins,
 - le résultat de l'incident.N'oubliez pas que ce n'est pas juste le type d'incident qui est important, mais le nombre, la fréquence et la répétition. Cela peut aider à déterminer s'il s'agit bien d'intimidation ou de harcèlement.
- **Garder** des copies des lettres, circulaires, courriels ou télécopies reçus de la personne en question.
- **Signaler** le harcèlement à la personne chargée de ces problèmes sur votre lieu de travail, ou à votre superviseur ou chef de service délégué. Si ces personnes ne donnent pas d'importance à votre plainte, adressez-vous à leur supérieur.

À ne pas faire

- **Ne pas préparer de représailles** – vous pourriez être considéré(e) comme la personne coupable et cela pourrait prêter à confusion dans l'esprit des personnes chargées d'évaluer la situation et de prendre une décision.

Que peut faire l'employeur?

L'aspect le plus important de n'importe quel programme de prévention sur les lieux de travail est l'engagement de l'administration. Il est important que cet engagement soit communiqué sous forme d'une politique écrite. Étant donné que l'intimidation est une forme de violence, les employeurs pourraient rédiger une politique exhaustive qui couvre toutes sortes d'incidents possibles (de l'intimidation à la violence physique, en passant par le harcèlement).

L'intimidation sur les lieux de travail (4)

Un programme de prévention de la violence au travail doit :

- être élaboré par l'administration et des représentants d'employés;
- s'appliquer aux administrateurs, aux employés, aux clients, aux entrepreneurs indépendants et à quiconque traite avec l'organisation;
- définir les termes « intimidation » ou « harcèlement » ou « violence sur les lieux de travail » en langage précis et concret;
- fournir des exemples clairs de comportements et de conditions de travail inacceptables;
- indiquer clairement le point de vue de l'organisation en ce qui concerne l'intimidation sur les lieux de travail et son engagement envers la prévention de tels incidents;
- préciser les conséquences prévues en cas de menaces ou de violence;
- indiquer le processus de mise en œuvre des mesures préventives;
- encourager les employés à signaler tout incident lié à l'intimidation ou à la violence sur les lieux de travail;
- expliquer les mesures prises pour que les employés puissent signaler les incidents confidentiellement et la personne à qui ils doivent les signaler;
- garantir qu'il n'y aura aucune représailles contre l'employé qui signale l'incident;
- expliquer la procédure d'enquête et de résolution des plaintes;
- décrire comment l'information sur les risques possibles d'intimidation ou de violence sera communiquée aux employés;
- comporter un engagement de la part de l'entreprise à soutenir les victimes;
- offrir un programme d'aide aux employés confidentiel, qui permette aux employés ayant des problèmes personnels de demander un soutien;
- prévoir une façon de former à la prévention les employés de l'organisation, aux différents niveaux;
- prévoir un suivi et un examen régulier de la politique;
- indiquer les dispositions réglementaires applicables, si possible.

Conseils pratiques pour les entreprises

À faire

- **Encourager** tous les intervenants à agir de manière respectueuse et professionnelle les uns envers les autres.
- **Créer** une politique qui prévoit un système permettant de signaler les problèmes.
- **Sensibiliser** tous les intervenants au fait que l'intimidation est un problème grave.
- **Informé** tout le monde de la définition du mot « intimidation » et indiquer à qui s'adresser.
- **Traiter** toutes les plaintes sérieusement, rapidement et confidentiellement.
- **Donner une formation** aux superviseurs et aux chefs de service sur la façon de traiter les plaintes et les situations difficiles, en les encourageant à s'en occuper rapidement, qu'une plainte officielle ait été présentée ou non.
- **Prévoir** une tierce partie impartiale pour aider à résoudre le problème si nécessaire.

L'intimidation sur les lieux de travail (5)

À ne pas faire

- **Ne pas ignorer** les problèmes possibles.
- **Ne pas repousser** la résolution du problème à plus tard. Il faut agir aussitôt que possible.